

ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ЯК ФАКТОР УСПІШНОГО РОЗВИТКУ

Грудачова О.С., Александров В.В.
*Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут», м. Харків*

Проблема етики ділових відносин в нашій країні досліджена не досконало, тому при підготовці менеджерів цьому приділяється недостатня увага. Все це негативно позначається на ефективності ведення бізнесу в Україні та можливості інтеграції на світовий ринок. Для досягнення високих результатів в професійній діяльності вагоме значення має ділове спілкування.

Кожна країна має свою специфіку ведення ділових стосунків і від вибору стратегії поведінки залежить майбутнє компанії. Дослідивши досвід відомих корпорацій світу, можна відзначити декілька стилів ділового спілкування:

1) американський стиль: притаманне вміння визначення і вирішення проблем; значна перевага - високий професіоналізм; вони впевнені у власних силах, наполегливі, відкриті, енергійні та дружелюбні. Прикладом успішності є компанія Apple;

2) китайський стиль: китайці мають чіткі розмежування в етапах проведення переговорів; правильно вміють використовувати чужі помилки; досить велику увагу приділяють неформальній бесіді, що дає змогу позитивно налаштувати партнерів в свій бік. Приклад – ICBC.

3) німецький стиль: німці ретельно підходять до виконання своїх обов'язків та вирішення питань, працелюбні, пунктуальні, бережливі, раціональні, педантичні, організовані. Приклад – Volkswagen AG.

4) японський стиль: у взаєминах з партнерами дотримуються точності та обов'язковості; вміють працювати в команді, для них притаманна колективна солідарність, що є не останнім важелем в досягненні спільних цілей. Приклад – Toyota Motor Corp.

Що стосується внутрішніх заходів зарубіжних компаній задля підвищення культури ділового спілкування свого персоналу, то організації звичайно доводять етичні нормативи до відома своїх працівників у вигляді друкованих матеріалів. Деякі фірми створюють робочі групи або постійні комітети з етики. Інші наймають спеціаліста з етики бізнесу – адвоката з етики, котрий займається напрацюванням етичних положень.

Завдання підвищення рівня етики ділового спілкування в багатьох країнах сьогодні займає одне з перших місць. На жаль, в Україні даній проблемі не приділяють належної уваги. Тому організації, компанії, фірми, керівники та підприємці всіх рівнів повинні підвищити етичний рівень ділового спілкування, використовуючи при цьому різні способи та засоби, не виключено і навчання етиці ділового спілкування. Крім того, існують певні ментальні розбіжності в культурі різних країн, тому опанувати один з вище наведених стилів навряд чи вдасться, українцям необхідно розробити власний стиль ділового спілкування який би відповідав загальноприйнятим світовим нормам.